

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/74595>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-06 and may be subject to change.

# De effectiviteit van voorlichtingsteksten

MICHAEL STEEHOUDER EN CAREL JANSEN

## Samenvatting

In dit artikel bespreken we acht eisen die gesteld zouden kunnen worden aan voorlichtingsteksten die tot doel hebben potentiële belanghebbenden te informeren over de inhoud van een overheidsregeling. In een empirisch onderzoek hebben we nagegaan in hoeverre die eisen zinvol te noemen zijn. We hebben vijf voorlichtingsvarianten over Individuele Huursubsidie, die in verschillende mate aan de acht eisen voldeden, voorgelegd aan een groot aantal proefpersonen. De resultaten bevestigden in grote lijnen de relevantie van de geformuleerde eisen.

## Inleiding

Ondanks toenemende sociaal-economische problemen geldt Nederland nog steeds als een verzorgingsstaat. Kenmerkend daarvoor is dat de overheid aan individuele burgers die in bepaalde omstandigheden verkeren, allerlei sociale rechten toekent: van kinderbijslag tot AOW, van studiefinanciering tot WW-uitkering.

Maar het wordt de burgers niet gemakkelijk gemaakt om datgene te verkrijgen waar ze recht op hebben. Terwijl de overheid er zelf voor zorgt dat ieder voldoet aan zijn verplichting om belasting te betalen, besteedt zij heel wat minder aandacht aan de begeleiding van burgers die wat van haar te ontvangen hebben. Deze burgers moeten zichzelf op de hoogte stellen van het bestaan en de strekking van een regeling en zelf het initiatief nemen om een aanvraag in te dienen. Sociale voorzieningen hebben daardoor vaak meer het karakter van een gunst dan van een recht (De Lange & Lehning, 1978), zeker in de ogen van veel burgers die er een beroep op doen. De burger die zijn rechten wil effectueren, moet 'bureaucratisch competent' zijn: op de hoogte zijn van allerlei regelingen, de weg weten naar allerlei instanties, formuleren kunnen invullen en beschikkingen kunnen begrijpen. Ons systeem van sociale wetgeving veronderstelt de aanwezigheid van die vaardigheden bij de burger. Ten onrechte, zoals uit allerlei onderzoeken blijkt. De meeste burgers zijn onwennig en hebben weinig inzicht in de werking van de bureaucratie. Filet (1974) spreekt dan ook in dit verband van een 'bureaucratische fictie'. Dit is niet alleen een probleem voor de burger die zichzelf onvoldoende kan redden, en daardoor niet of slechts moeizaam krijgt waar hij recht op heeft. Het is ook een probleem voor de overheid, omdat het de doelmatigheid van de beleidsuitvoering bedreigt.

Er zijn verschillende wegen waarlangs het probleem van de tekortschietende bureaucratische competentie van burgers bestreden zou kunnen worden. Meer aandacht voor zulke problemen in onderwijs en vorming, vereenvoudiging van wetten en regelingen en vooral van de uitvoering ervan, betere begeleiding door ambtenaren bij aanvraagprocedures, en ten slotte: verbetering van de voorlichting.

In die laatste mogelijkheid zijn wij het meest geïnteresseerd; zij is ook bij uitstek een terrein waarop taalbeheersingsonderzoek wellicht een bijdrage zou kunnen leveren tot oplossingen voor de genoemde problemen.

In dit artikel<sup>1</sup> doen wij verslag van een onderzoek naar een voorlichtingstekst: een

folder van het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) waarin burgers worden geïnformeerd over de regeling Individuele Huursubsidie zoals die van kracht was in het tijdvak 1 juli 1981 tot 1 juli 1982. Uit onderzoek naar eerdere versies van die folder is gebleken dat de belangrijkste informatie eruit slecht overkomt (Lucassen & Priemus, 1977, p. 96-103) en dat slechts weinig mensen erin slagen om aan de hand van de folder te bepalen of men recht heeft op Individuele Huursubsidie, en zo ja, op welk bedrag dan precies (Sweringa & Westendorp, 1978, p. 101).

Voldoende reden, menen wij, om te spreken van een 'taalverkeersprobleem'. En aangezien wij het met De Vries (1981) als taalbeheersers tot onze taak rekenen om hulp te bieden bij het oplossen van problemen in het taalverkeer, besloten wij na te gaan of en in hoeverre wij die hulp in dit concrete geval zouden kunnen bieden. Uiteraard in de hoop dat deze hulp zou leiden tot inzichten en oplossingsmethoden die ook in vergelijkbare situaties toepasbaar zijn.

Dergelijke hulp van taalbeheersers kan ons inziens verschillende vormen aannemen. Taalbeheersers kunnen theoretische inzichten ontwikkelen die de kijk op het probleem verhelderen. Ze kunnen ook concreter te werk gaan, door vast te stellen aan welke eisen een bepaalde vorm van taalverkeer (zoals een voorlichtingsfolder) zou moeten voldoen. En ze kunnen trachten een constructieve procedure te ontwikkelen die aangeeft wat de deelnemers aan het taalverkeer moeten doen om dat verkeer probleemloos te laten verlopen. Welke vorm van hulp het meest effectief is, kan niet a priori worden vastgesteld.

De bijdrage die wij willen leveren aan de oplossing van het genoemde voorlichtingsprobleem is in de eerste plaats een systematische beschrijving van de eisen waaraan een 'ideale' voorlichtingsfolder zou moeten voldoen. Wanneer zo'n beschrijving voorhanden is, zouden we kunnen nagaan of overheidsvoorlichters daaraan op zichzelf voldoende hulp hebben, of dat verdere hulp in de vorm van een constructieve procedure geboden is, waarbij de reeks van eisen als uitgangspunt kan dienen.

In het onderzoek dat we in dit artikel beschrijven, hebben we een eerste aanzet van zo'n reeks eisen ontwikkeld en op zijn waarde getest. De eisen zullen we beschrijven in het eerste deel van dit artikel, de empirische toetsing ervan in het tweede deel.

## 1 Een reeks van eisen

Als uitgangspunt voor ons onderzoek hebben we gekozen voor de volgende formulering van de *doelstelling* van ons type voorlichtingstekst: deze tekst moet Nederlandse burgers in staat stellen (a) voor zichzelf te bepalen of men in aanmerking komt voor Individuele Huursubsidie en (b) zo ja, op welk bedrag men dan kan rekenen. Voor een verantwoording van dit uitgangspunt verwijzen we naar ons tussentijds verslag (Jansen & Steehouder, 1981).

Op basis van dit uitgangspunt proberen we nu te formuleren aan welke normen de voorlichtingstekst moet voldoen om dit doel te bereiken.<sup>2</sup> Dat levert de volgende reeks van acht eisen op:

1. De tekst weerspiegelt het handelingsverloop van de gebruiker.
2. De tekst wijst de gebruiker de gemakkelijkste route.
3. De tekst geeft bij iedere stap de gemakkelijkste aanwijzing.
4. De tekst is zo expliciet mogelijk.



5. De tekst helpt de gebruiker zo goed mogelijk bij de selectie van de informatie die voor hem belangrijk is.
6. In de tekst wordt een directe stijl gehanteerd.
7. De tekst is zo begrijpelijk mogelijk gepresenteerd.
8. De tekst weerspiegelt inhoud en doel van de regeling.

Deze reeks is niet bedoeld als een opsomming van alleen die eisen die exclusief voor voorlichtingsteksten zouden gelden; het gaat om een voorlopige inventarisatie van alle eisen die aan dit type teksten gesteld kunnen worden, inclusief dus die welke ook bij andere teksttypen zinvol zouden kunnen zijn. In de nu volgende subparagrafen zullen we de acht eisen nader toelichten. Daarbij maken we voor het grootste deel gebruik van voorbeelden uit vier voorlichtingsvarianten die we in ons empirisch onderzoek gebruikten. Het betreft de volgende folderteksten:

*Tekst A:* De tekst van de folder zoals die door het Ministerie van VRO werd verspreid voor het tijdvak 1 juli 1980 - 1 juli 1981. In deze tekst hebben we enkele wijzigingen aangebracht om hem aan te passen aan de regeling zoals die gold in het tijdvak 1 juli 1981 - 1 juli 1982 (de wijzigingen betroffen vooral de genoemde bedragen, en enkele ondergeschikte subsidievoorwaarden).

*Tekst B:* De tekst van de folder zoals die door het Ministerie van VRO werd verspreid voor het tijdvak 1 juli 1981 - 1 juli 1982. In deze tekst hebben we de passages over de zogenaamde huurgewenningsbijdrage weggelaten (omdat die ook niet in de andere teksten voorkwamen).

*Tekst C:* Een tekst voor de folder die wij zelf schreven op basis van de Beschikking Individuele Huursubsidie zoals die verscheen in de Staatscourant van 29 april 1981.

*Tekst D:* Eveneens een folder die wij zelf schreven. Deze bestond uit een serie aan elkaar gekoppelde stroomschema's (flow-diagrammen) die de gebruiker aanwijzingen gaven over wat hij moest doen om het antwoord op de gestelde vraag te vinden. Bij deze folder hoorde een 'rekenpapier' waarop de gebruiker verschillende bedragen moest noteren en 'sometjes' kon maken.

## 1.1 De tekst weerspiegelt het handelingsverloop van de gebruiker

Kom ik in aanmerking voor Individuele Huursubsidie, en zo ja, op welk bedrag heb ik dan recht? Om deze vraag te beantwoorden, moet de gebruiker van de folder een reeks — grotendeels mentale — handelingen uitvoeren. Om een indruk te geven van de handelingen waarom het gaat, geven we hier een opsomming van enkele typen die in het geval van Individuele Huursubsidie een rol spelen:

- De folder doornemen.
- Externe informatie raadplegen, zowel uit documenten (salaris- en huurspecificatie) als mondeling (bijvoorbeeld inlichtingen vragen bij verhuurder of gemeente).
- Informatie uit eigen kennis opdiepen (bijvoorbeeld over de gezinssituatie op een bepaalde datum).
- Rekenkundige bewerkingen uitvoeren.
- Beslissingen nemen (bijvoorbeeld een beroep doen op een uitzonderingsstatus).
- Eerder verzamelde informatie of resultaten van eerdere handelingen combineren.
- Een schatting maken van het toekomstig inkomen.
- De bij de folder behorende tabel raadplegen.



Wij beschouwen de folder als een *handleiding* die de gebruiker instructies geeft voor het uitvoeren van al deze handelingen. Dat betekent dat de informatie in de folder gepresenteerd moet worden als aanwijzingen, en dat deze gegeven worden in de volgorde waarin de gebruiker die moet toepassen. De tekst beschrijft met andere woorden een 'gewenst handelingsverloop'.<sup>3</sup>

De opbouw van een goede folder zal dan ook in hoge mate verschillen van die van de officiële beschikking in de Staatscourant, waarop de regeling is gebaseerd. Het 'juridisch perspectief' van deze beschikking vereist bijvoorbeeld dat zij begint met een aantal definities, en dat zij vervolgens een 'algemene aanspraakvestiging' bevat, waarna de voorwaarden genoemd worden waaronder die algemene aanspraakvestiging kan worden toegepast (vgl. Woudstra 1981, p. 99).

Het 'burgerperspectief' van de folder stelt andere eisen: de opbouw wordt niet bepaald door juridische procedures, maar door het gewenste handelingsverloop van de gebruiker, die er een bepaald probleem mee moet oplossen.<sup>4</sup>

Onze analyse van de bestaande folders over Individuele Huursubsidie (A en B) wees uit dat met name tekst A nog in hoge mate vanuit het 'juridisch perspectief' was geschreven. Met enkele voorbeelden willen we dat hier verduidelijken.

1. In folder A wordt al vrijwel in het begin meegedeeld dat de hoogte van de subsidie afgelezen kan worden uit de bijbehorende tabel. De 'ingangen' van deze tabel zijn het inkomen en de huurprijs van de aanvrager. Pas later wordt uitgelegd dat men voor het gebruik van de tabel niet uit moet gaan van het inkomen en de huurprijs zonder meer, maar dat eerst op beide bepaalde rekenkundige bewerkingen moeten worden uitgevoerd. Zo'n presentatie kan de gebruiker verleiden om al direct de hoogte van de subsidie te gaan bepalen in de tabel. In dat geval wordt hij dus op een verkeerd spoor gezet. In een folder die het handelingsverloop van de gebruiker weerspiegelt (en dus vanuit het 'burgerperspectief' geschreven is), worden eerst instructies gegeven voor de rekenkundige bewerkingen, voordat de tabel aan de orde komt.

2. Een van de gegevens die de gebruiker nodig heeft, is zijn inkomen over het vorige kalenderjaar. Daarover staat in folder A: "Onder inkomen wordt verstaan het belastbaar inkomen in 1980 in de zin van de Wet op de inkomstenbelasting 1964 [enz.]". Deze definitie beschouwen we als een typisch 'juridische'.

Folder B vertoont op dit punt eerder het 'burgerperspectief'. Men begint met een zinnige waarschuwing: "Let wel, het begrip 'belastbaar inkomen' is niet hetzelfde als de dikwijls gebruikte begrippen 'netto' en 'bruto' salaris". Vervolgens wordt (zij het indirect) aangegeven hoe men dit belastbaar inkomen kan vinden: "Als u over 1980 een aangiftebiljet voor de inkomstenbelasting heeft ingevuld, dan weet u wat uw belastbaar inkomen is [enz.]".

Nog strikter is het handleidingskarakter toegepast in een van onze eigen varianten (D): Eerst wordt de vraag gesteld "Hebt u voor 1980 een aangiftebiljet voor de inkomstenbelasting ingevuld?", en zo ja, dan volgt de instructie: "Zoek in uw aangiftebiljet het belastbaar inkomen op [enz.]".

## 1.2 De tekst wijst de gebruiker de eenvoudigste route

Er zijn verschillende manieren waarop de gebruiker kan achterhalen of, en zo ja hoeveel huursubsidie er voor hem in het verschiet ligt. Die manieren verschillen in hoofdzaak doordat een andere 'route' gekozen wordt door de deelhandelingen. Het lijkt ons zinnig te eisen dat de folder de gebruiker de gemakkelijkste route wijst. Wat de gemakkelijkste route is, valt te bepalen aan de volgende vier criteria (die wellicht nog uitbreidbaar zijn):

1. Het aantal stappen (handelingen) moet zo klein mogelijk zijn.
  2. Het mag niet voorkomen dat eerdere deelresultaten later nog herzien moeten worden.
  3. Iedere stap mag slechts eenmaal voorkomen.
  4. De lezer moet gemakkelijk de 'grote lijn' kunnen volgen.
- We laten weer aan de hand van een voorbeeld zien wat deze eisen concreet kunnen betekenen in de folder over Individuele Huursubsidie.

In tekst A wordt in paragraaf 4 eerst uitgelegd hoe men het belastbaar inkomen over 1980 moet berekenen, dat het uitgangspunt is voor de toepassing van de tabel. Een bladzijde verder volgt pas een belangrijke opmerking voor personen van wie het inkomen over het lopende jaar meer dan 25 procent afwijkt van dat van vorig jaar: "In zo'n geval wordt uitgegaan van uw geschatte inkomen over 1981". Dat deze mededeling op deze plaats staat, is in strijd met het tweede genoemde criterium. Beter is het deze mededeling te doen voordat de gebruiker allerlei – overbodige – berekeningen uitvoert met zijn inkomen over 1980.

Van de vele problemen die zich met de 'eenvoudigste route' voordoen noemen we nog dit ene: Wat voor de een een eenvoudige route is, kan voor de ander juist een omweg betekenen. Men zal bij het uitzetten van de route door de regeling dus ook rekening moeten houden met de vraag voor hoeveel potentiële gebruikers een bepaalde stap al dan niet van belang is.

We komen op dergelijke problemen nog nader terug in paragraaf 1.4.

### 1.3 De tekst geeft bij iedere stap de gemakkelijkste aanwijzing

Bij de vorige eis is al benadrukt dat het van belang is dat de gebruiker de gemakkelijkste weg wordt gewezen van de ene handeling die hij moet verrichten naar de andere. Daarnaast echter is het ook noodzakelijk dat er goede aanwijzingen worden gegeven om elke afzonderlijke handeling zo gemakkelijk mogelijk uit te kunnen voeren.

Een voorbeeld: Om het inkomen te berekenen dat het uitgangspunt vormt voor de bepaling van de huursubsidie, moet het belastbaar inkomen van de aanvrager met 4,5 procent worden vermeerderd. Dat kan op twee manieren. Men kan eerst het belastbaar inkomen door honderd delen, vervolgens de uitkomst met 4,5 vermenigvuldigen, en dan het resultaat bij het oorspronkelijke bedrag optellen. Hetzelfde resultaat verkrijgt men ook door het oorspronkelijke bedrag met 1,045 te vermenigvuldigen. Van de twee mogelijkheden "Vermeerder het bedrag met 4,5 procent" en "Vermenigvuldig het bedrag met 1,045" zal de folder die aanwijzing moeten geven waar de gebruikers het gemakkelijkst mee werken en de minste fouten maken. Empirisch onderzoek zal moeten uitwijzen welk van beide dat is.

Een vergelijkbaar probleem doet zich voor als de schrijver voor de keus staat de lezer een rekensom te laten maken (bijvoorbeeld 'x maal y') of een tabel te laten raadplegen waarin de verschillende waarden van het produkt zijn opgenomen. Onderzoek van Wright en anderen liet zien dat een tabel (althans in het door hen onderzochte geval) voor de gebruikers gemakkelijker was dan een instructie voor een berekening (Wright, 1970, Wright & Fox, 1972).



#### 1.4 De tekst is zo expliciet mogelijk

Een regeling als Individuele Huursubsidie bestaat voor het grootste deel uit 'geconditioneerde normzinnen'. Een karakteristieke formulering voor dit type uitspraken is de conditionele zin: "Als... dan..." Maar er zijn ook andere formuleringen mogelijk, zoals: "Hij die... geldt als duurzaam samenwonend" of: "Onder duurzaam samenwonen wordt verstaan..."

Gunnarson (1982) spreekt bij geconditioneerde normzinnen van een 'frame situation' en van een 'directive part'. Met het eerste wordt de klasse van condities bedoeld waarbij iets van toepassing is ("Als..."), het tweede staat voor datgene wat van toepassing is ("Dan..."): een handeling die moet worden verricht of een omschrijving die verder geldt (een 'aanspraakvestiging').

Met de eis dat de tekst zo expliciet mogelijk is, bedoelen we nu dat (a) de gebruiker steeds zeker moet zijn of de 'frame situation' op hem van toepassing is, en (b) dat de 'directive part' alle informatie geeft die de gebruiker nodig heeft om de aanwijzing te kunnen uitvoeren of de consequenties van de aanspraakvestiging te kunnen doorzien.

We illustreren dit probleem weer met enkele voorbeelden uit de folders over Individuele Huursubsidie. In het eerste voorbeeld gaat het om onduidelijkheden in de beschrijving van de 'frame situation', in het tweede voorbeeld om onduidelijkheden in de beschrijving van de 'directive part':

1. Om voor Individuele Huursubsidie in aanmerking te komen, moet men in een 'zelfstandige woning' wonen, of in een 'speciaal door de Minister aangewezen wooneenheid'. Beide folders van VRO duiden slechts globaal aan wat met dat laatste bedoeld wordt. "Die woongebouwen moeten dan wel toebehoren aan een door de Staatssecretaris van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening aangewezen niet-winstbeogende instelling. Hieronder vallen woningbouwverenigingen en stichtingen voor studentenhuisvesting van de instellingen voor wetenschappelijk onderwijs [enz.]" (tekst A).

Zo'n passage is om twee redenen verwarrend. In de eerste plaats is door het ontbreken van een kwantor niet duidelijk of alle woningbouwverenigingen enz. door de Minister zijn aangewezen, of slechts een deel ervan (het laatste is het geval). Maar wat belangrijker is: de tekst maakt de lezer niet duidelijk hoe hij kan nagaan of zijn woning onder deze regel valt.

Er zijn twee mogelijkheden om de tekst hier explicieter te maken. Men kan een complete lijst opnemen van de woongebouwen waar het over gaat. Men kan ook aangeven hoe de gebruiker uitsluitsel kan krijgen. Dat laatste is gebeurd in tekst B: "Bij de gemeente kunt u informeren of u in zo'n aangewezen gebouw woont".

2. Voor de toepassing van de tabel moet de gebruiker uitgaan van de huurprijs van de woning, verminderd met een aantal bedragen, waaronder "de bedragen die betrekking hebben op de levering van water, gas, electriciteit en andere energie" (tekst A). Bij ons onderzoek merkten we dat veel proefpersonen de huur van een geyser ook onder deze kosten rekenen. Die proefpersonen namen dus ten onrechte aan dat in de energiekosten ook de kosten moesten worden begrepen voor de apparatuur waarmee van de energie gebruik wordt gemaakt. Blijkbaar was de tekst hier voor hen niet expliciet genoeg.

Een probleem dat zich vooral voordoet in de omschrijving van de 'frame situation' is, dat veel juridische begrippen voor de burger een vage betekenis hebben, dat wil zeggen dat de grens tussen wat er wel en niet onder valt, niet scherp is. Bij Individuele Huursubsidie zijn dat begrippen als 'zelfstandige woning', 'gezamenlijke huis-

houding', 'bijzonder schrijnende gevallen'. De eerste term gebruiken we als voorbeeld:

Noch in de officiële beschikking, noch in de beide folders van VRO wordt precies uitgelegd wat een 'zelfstandige woning' is. Ambtenaren die wij raadpleegden, vertelden dat het ging om de vraag of men een eigen voordeur, een eigen toilet en dergelijke had. In een circulaire van Staatssecretaris Brokx van 15 september 1980 (Horenburg e.a., p. A1-1-128a) lezen we dat met een 'niet-zelfstandige woonruimte' wordt bedoeld: "woonruimte waarin men voor een of meer wezenlijke woonfuncties afhankelijk is van voorzieningen buiten die woonruimte". De bedoeling is dat kamerbewoners, onderhuurders en dergelijke buiten de Individuele Huursubsidie vallen.

In een vooronderzoek merkten wij dat bepaalde proefpersonen dachten dat een 'zelfstandige woning' hetzelfde was als een 'eigen woning' of een 'vrijstaand huis'. Maar ook als dit misverstand is opgelost, kunnen er nog allerlei onzekerheden ontstaan. Is een eigen verwarmingsketel of boiler een 'wezenlijke woonfunctie'? En hoe zit het met woonboten en woonwagens? Men bedenke hoeveel creatieve verbouwingen in tal van kraak- en andere grote panden zijn uitgevoerd, om een indruk te krijgen van allerlei twijfelgevallen die rond het begrip kunnen ontstaan – en in de praktijk ook ontstaan.

De eis van explicietheit vereist dus dat twijfelgevallen zoveel mogelijk moeten worden voorkomen door nauwkeurige omschrijvingen. Aan de andere kant mag een folder natuurlijk niet verder gaan dan de officiële regeling: waar die twijfel mogelijk maakt, mag de voorlichting niet zelfstandig knopen gaan doorhakken. Fotheringham (1980) geeft de volgende 'basisregels' voor het oplossen van dit soort problemen (we geven ze enigszins vrij weer):

1. Een vage juridische term moet toegelicht worden als en voor zover die term bij een relevant deel van het lezerspubliek misverstanden of twijfel doet ontstaan.
2. De toelichting moet de grenzen van wat wel en niet onder de term valt, preciezer formuleren dan de term zelf doet.
3. De inhoud van de toelichting moet berusten op controleerbare gronden; hiervoor komen in aanmerking: de officiële toelichting op de wet of de regeling, ministeriële richtlijnen of uitvoeringsbesluiten, definities in andere wetten of regelingen, jurisprudentie.

Hoewel deze regels nog wel vragen oproepen (bijvoorbeeld of de opsomming bij 3 wel volledig is, en welke prioritering daarin aangebracht moet worden), vormen ze ons inziens een bruikbaar uitgangspunt bij het verder uitwerken van de eis van de explicietheit.

### 1.5 De tekst helpt de gebruiker zo goed mogelijk bij de selectie van de informatie die voor hem van belang is

Niet alle onderdelen van de voorlichtingstekst zijn voor alle gebruikers even relevant. Er staan bijvoorbeeld passages in die alleen bestemd zijn voor gehuwden of duurzaam samenwonenden van wie meer dan een partner een inkomen heeft. Er staan passages in die alleen van belang zijn voor bejaarden, of voor bewoners van een gerestaureerd woonhuismonument. Wie inkomstenbelasting betaalt, kan de aanwijzingen overslaan voor mensen die loonbelasting betalen en omgekeerd.

Aangezien het niet de bedoeling van de tekst is dat de gebruiker de regeling als geheel leert kennen, maar alleen de informatie die voor zijn specifieke geval nodig is, eisen we van een goede voorlichtingstekst dat die de gebruiker helpt om irrelevante passa-



ges over te slaan. Dat voorkomt onnodige irritatie bij de gebruiker, onnodige 'cognitieve belasting', en het voorkomt verwarring die kan ontstaan bij het lezen van zulke passages (bijvoorbeeld omdat men bepaalde zaken niet begrijpt die voldoende duidelijk zijn voor de mensen voor wie zo'n passage wel bedoeld is).

Er zijn verschillende mogelijkheden om het leesgedrag van de gebruiker in dit opzicht te 'sturen'.

Men kan, in de eerste plaats, in de tekst '*structuuraanduiders*' gebruiken die de selectie vergemakkelijken. Bijvoorbeeld tussenkopjes, eventueel aangevuld met expliciete aanwijzingen als "Deze paragraaf is voor u alleen van belang als u in een gerestaureerd woonhuismonument woont".

Naar de bruikbaarheid van zulke middelen is, voorzover wij weten, nog weinig onderzoek gedaan. Er is wel veel onderzoek gedaan naar het gebruik van kopjes, vragen, vetgedrukte passages en dergelijke, maar daarbij is steeds de vraag: in hoeverre leiden dergelijke middelen de aandacht van de lezer naar bepaalde passages toe; niet: van bepaalde passages af?

Een tweede mogelijkheid om het selecteren van de relevante informatie te vergemakkelijken is het gebruik van zogenaamde *stroomschema's* (flowcharts) of *geprogrammeerde instructie*, waarbij de gebruiker de informatie in kleine blokken, eventueel verbonden door pijlen, krijgt aangeboden, en waarbij hij door vragen te beantwoorden moet bepalen langs welke weg hij verder moet zoeken.

Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar de geschiktheid van stroomschema's voor voorlichtings- en instructieteksten, bijvoorbeeld Kamman (1975), Blaiwes (1974) en Wright & Reid (1973). Deze onderzoeken hebben echter steeds betrekking op tamelijk korte teksten, niet op lange en ingewikkelde zoals de folder over Individuele Huursubsidie.

Behalve dat ze de lezer langs voor hem irrelevante informatie heen leiden, hebben stroomschema's ook andere voordelen (Kamman, 1975):

- ze bieden de informatie stap voor stap aan,
- mede daardoor is de formulering vaak minder complex dan in 'doorlopende' teksten,
- ze maken het de gebruiker gemakkelijk om de voorafgaande informatie weer te vergeten (en gezien de doelstelling van de tekst is daar niets op tegen).

Een voordeel dat Kamman niet noemt, is dat stroomschema's de lezer dwingen om de informatie onmiddellijk toe te passen op zijn eigen situatie. Immers: hij moet zich afvragen of iets wel of niet op hem van toepassing is, voordat hij weet via welke weg hij verder moet gaan.

Ook de vorm van de geprogrammeerde instructie is uitvoerig onderzocht, maar vrijwel uitsluitend in toepassingen binnen het onderwijs. In hoeverre hij ook geschikt is voor voorlichtingsteksten als die over Individuele Huursubsidie valt nog moeilijk te zeggen.

## 1.6 In de tekst wordt een directe stijl gehanteerd

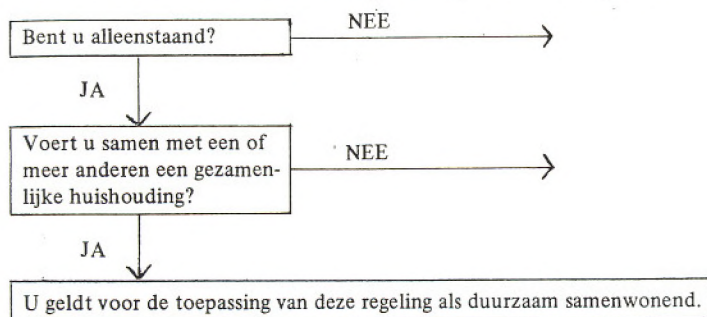
Al eerder hebben we laten zien dat combinaties van 'frame situations' en 'directive parts' op verschillende manieren gepresenteerd kunnen worden. Ter vergelijking de volgende vijf voorbeelden:<sup>5</sup>

Onder duurzaam samenwonende alleenstaanden worden voor de toepassing van deze regeling verstaan: twee of meer alleenstaanden die een gemeenschappelijke huishouding voeren [enz.] (tekst A).

Als twee of meer alleenstaanden een gezamenlijke huishouding voeren, dan gelden ze voor de toepassing van deze regeling als duurzaam samenwonend.

Als u als alleenstaande met een of meer anderen een gezamenlijke huishouding voert, geldt u voor de toepassing van deze regeling als duurzaam samenwonend.

Wanneer geldt u voor deze regeling als duurzaam samenwonend? Als u alleenstaande bent en met een of meer anderen een gezamenlijke huishouding voert.



Onder 'directe stijl' verstaan we in dit verband het gebruik van de u-vorm als aanspreekvorm en het gebruik van vragen die aan de lezer gesteld moeten worden. In de meeste schrijfhandleidingen wordt deze stijl aanbevolen als men de lezer 'bij de tekst wil betrekken': dat maakt de tekst aantrekkelijker en directer (Drop & De Vries, 1977, p. 249), concreter en boeiender (Renkema, 1979, p. 62). Overigens valt te betwijfelen of lezers zo'n directe stijl altijd waarderen (Jansen & Baeyens, 1981).<sup>6</sup>

Een belangrijk motief om in ons type voorlichtingsteksten een directe stijl te hanteren, is het volgende. De gebruiker moet nagaan of de verschillende bepalingen van de regeling op hem van toepassing zijn. Dit vereist 'verifiërend lezen', waarbij de lezer niet alleen kennis neemt van de informatie, maar die ook toepast op zijn eigen situatie. De directe stijl stimuleert hem daartoe waarschijnlijk meer dan een minder directe stijl. In hoeverre dit effect ook werkelijk optreedt, zou empirisch onderzocht kunnen worden.

### 1.7 De tekst is zo begrijpelijk mogelijk gepresenteerd

Uiteraard zijn alle voorafgaande eisen bedoeld om de tekst zo begrijpelijk mogelijk te maken; het ging er steeds om het de lezer zo gemakkelijk mogelijk te maken bij de beantwoording van de vraag "Kom ik in aanmerking voor Individuele Huursubsidie en zo ja, op welk bedrag heb ik recht?" Maar er zijn ook allerlei andere tekstenmerken die daarop van invloed zijn. De meeste daarvan zijn niet specifiek voor dit teksttype, maar tamelijk algemeen toepasbaar. Zulke eisen met betrekking tot structuur, formulering, bondigheid en aantrekkelijkheid worden in allerlei taalbeheersingsliteratuur behandeld; we verwijzen kortheidshalve naar Steehouder e.a. (1979).

### 1.8 De tekst weerspiegelt inhoud en doel van de regeling

Hoewel aan de folder "geen rechtskracht mag worden ontleend", zoals erop vermeld



staat, zou het toch ontoelaatbaar zijn als de folder de gebruiker op het verkeerde spoor zou zetten. Met andere woorden: de folder moet een correcte weergave zijn van de inhoud van de regeling voorzover die voor de burger als 'consument' van de regeling relevant is. Hoe vanzelfsprekend dit ook lijkt, we stuitten in de folders van VRO toch nog op twee inhoudelijke fouten.<sup>7</sup>

De folder mag dus niet minder informatie geven dan de regeling, en ook geen informatie die ermee strijdig is. Ze mag — moet vaak — wel informatie geven die de regeling aanvult. We doelen daarmee bijvoorbeeld op de extra-informatie die de folder moet geven om de aanwijzingen expliciet genoeg te maken, zodat geen misverstanden of twijfels bij de gebruiker ontstaan.

Een vraag is nog of de folder ook 'achtergrondinformatie' over de regeling moet geven, en dan met name informatie over de motieven achter de regeling als geheel of bepaalde onderdelen daarvan.

Het ligt bijvoorbeeld voor de hand dat een folder (in de inleiding) informatie geeft over de globale doelen die de overheid met de regeling Individuele Huursubsidie wil bereiken (ook al zijn die niet zo duidelijk, vgl. Lucassen & Priemus, 1977). Een ander voorbeeld van die achtergrondinformatie: bij de berekening van de Individuele Huursubsidie gaat men uit van het inkomen van 1980, vermeerderd met 4,5 procent. Het ligt voor de hand om ter verduidelijking toe te voegen dat die verhoging bedoeld is als een soort 'inflatie-correctie'.

## 2 Onderzoek naar de waarde van de acht eisen

### 2.1 Het doel van het onderzoek

In de voorgaande paragraaf hebben we een aantal eisen besproken die we stellen aan voorlichtingsteksten als de folder over Individuele Huursubsidie. Die eisen kunnen de basis vormen voor een analyse en beoordeling van dergelijke folders, en ook voor een 'constructieve procedure' (De Vries, 1981) voor het schrijven van zulke teksten.

Voordat het zover is, zal echter nog een aantal onvolkomenheden aan het besproken stelsel van eisen moeten worden verholpen. In de eerste plaats zal nagegaan moeten worden in hoeverre er meer structuur in aan te brengen is, vervolgens zal nagegaan moeten worden in hoeverre alle eisen gehandhaafd moeten blijven, en of er ook niet andere eisen gesteld moeten worden. En — last but not least — er zal onderzocht moeten worden welke tekstuele middelen geschikt zijn om de eisen in concrete teksten te effectueren.

Ondanks deze voorbehouden menen we toch dat onze reeks eisen wellicht nu al een bruikbaar uitgangspunt zou kunnen zijn voor verder onderzoek naar voorlichtingsteksten als die over Individuele Huursubsidie. Om die mening te toetsen, hebben we een onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek moet vooral duidelijk maken of de eisen in hun huidige globale vorm al enige waarde hebben, met andere woorden: we willen nagaan of we 'op het juiste spoor' zitten. In dit tweede deel van ons artikel zullen we de opzet en de resultaten van dit onderzoek beschrijven.

### 2.2 De voorlichtingsvarianten

Zoals al aangegeven in paragraaf 1 hebben we in dit onderzoek vier teksten over de regeling voor Individuele Huursubsidie met elkaar vergeleken: twee folders van het



Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening – een uit het subsidietijdvak 1980-1981 (Tekst A) en een uit het subsidietijdvak 1981-1982 (Tekst B) –, en twee teksten die wij, met onze eisen als leidraad, zelf schreven – een tekst die wat de uiterlijke vormgeving betreft aansloot bij de conventies op het Ministerie (Tekst D) en een tekst die op dat punt nogal van de overige drie afweek doordat deze tekst de vorm had van een aantal aan elkaar gekoppelde stroomschema's (Tekst D).

Dat Tekst D in deze vorm werd gegoten, maakte het mogelijk om in deze tekst beter dan bij Tekst C te voldoen aan de eis dat de gebruiker zo goed mogelijk moet worden geholpen bij de selectie van de informatie die voor hem van belang is (zie paragraaf 1.5). Voor het overige hebben we geprobeerd de teksten C en D zo weinig mogelijk van elkaar te laten verschillen.

Dat de teksten A en B minder goed voldoen aan onze eisen ligt natuurlijk voor de hand: de teksten C en D schreven we zelf met de reeks eisen voor ogen, terwijl de voorlichters van VRO die de teksten A en B schreven, niet onze eisen, noch een ander systeem als expliciet uitgangspunt hanteerden (hetgeen ze ons bevestigden). Bij vergelijking van de twee Ministerie-teksten kwamen we tot de conclusie dat de oudste tekst (A) nog het minst aan de eisen voldeed. Wat betreft het gewenst handelingsverloop (eis 1) bleek er in Tekst B duidelijker sprake te zijn van het 'burgerperspectief' dan in Tekst A die meer vanuit het 'juridisch perspectief' geschreven is. Een ander duidelijk verschil betrof de zesde eis: de stijl in tekst B is in het algemeen directer dan de stijl in tekst A. Meer illustraties van de verschillen tussen de teksten hebben we in de eerste paragraaf al gegeven; verder verwijzen we naar Jansen & Steehouder (1981), waar in een bijlage fragmenten uit elk van de vier teksten opgenomen zijn.

Onze conclusie uit de analyse van de vier teksten op basis van de acht eisen kan (zij het met enige voorzichtigheid) weergegeven worden in termen van een ordening op een ordinale schaal: Tekst A voldoet het minst aan de eisen, tekst B wat beter, tekst C nog wat beter en tekst D het best.

Voordat we verder ingaan op de manier waarop we de effectiviteit hebben onderzocht van deze vier teksten, bespreken we nu eerst nog een *viijfde* voorlichtingsvariant die we in ons onderzoek hebben betrokken: een *interactief computerprogramma* waarin dezelfde tekstfragmenten waren opgenomen als waaruit ook tekst D bestond. Deze tekstfragmenten verschenen nu op een beeldscherm, en het programma zorgde ervoor dat de gebruikers alleen die fragmenten te zien kregen die in hun situatie relevant waren. Het enige wat zij hoefden te doen was het correct beantwoorden van de vragen die op het scherm verschenen. Afhankelijk van hun antwoorden zorgde het programma ervoor dat de relevante vervolgvragen op het scherm kwamen, dat het benodigde rekenwerk werd uitgevoerd en dat – indien gewenst – het verloop van de interactie op papier werd vastgelegd.

Omdat de activiteiten van de gebruikers van deze computervariant nogal sterk afwaken van de activiteiten van de lezers van de tekstvarianten en omdat de proefpersonen bij deze variant om praktische redenen anders geselecteerd werden dan die bij de vier teksten, zijn de resultaten van de computervariant niet goed vergelijkbaar met die van de tekstvarianten. We laten in dit artikel de resultaten van de computervariant toch niet buiten beschouwing, en wel om twee redenen. Ten eerste hebben we bij het ontwikkelen van de computervariant zoveel mogelijk rekening gehouden met de acht eisen; dat betekent dat gegevens over de effectiviteit van



deze variant ook van belang kunnen zijn voor verder onderzoek naar de waarde daarvan. De tweede reden is dat, gezien de ontwikkelingen in de micro-electronica en daarop gebaseerde communicatiesystemen als VIDITEL, de toepassing van een interactief computerprogramma in de praktijk van de overheidsvoorlichting over Individuele Huursubsidie en andere regelingen in de toekomst een interessant alternatief voor schriftelijke voorlichting zou kunnen zijn.

### 2.3 Het onderzoeksmateriaal

Het materiaal dat we de proefpersonen in ons onderzoek voorlegden, hebben we al uitvoerig beschreven in Jansen & Steehouder (1981). We zullen daarom hier kort zijn. We volstaan er hier mee te vermelden dat we met de keuze van het materiaal zo dicht mogelijk hebben proberen aan te sluiten bij de reële communicatiesituatie waarin de onderzochte varianten zouden moeten functioneren: de situatie waarin de gebruiker tracht te achterhalen of hij recht heeft op Individuele Huursubsidie en zo ja, op welk bedrag precies.

Het materiaal zag er in grote lijnen als volgt uit. Het eerste deel bestond uit een situatiebeschrijving van een gefingeerd modaal Nederlands gezin, de familie De Vries, bewoner van een huurhuis in Amersfoort. In die situatiebeschrijving waren voldoende gegevens opgenomen om met het voorlichtingsmateriaal de vraag te kunnen beantwoorden die aan het eind van de situatieschets werd gesteld: heeft de familie De Vries recht op huursubsidie en zo ja, op welk bedrag precies?

Die vraag kwam ook terug in het tweede onderdeel van het materiaal, een vragenlijst waarin behalve items over het probleem van de familie De Vries ook een aantal vragen voorkwamen over persoonlijke gegevens van de proefpersonen, zoals leeftijd, geslacht, inkomen, opleiding en beroep. De situatieschets en de vragenlijst werden aan alle proefpersonen voorgelegd.

Het derde onderdeel van het meetinstrument was niet voor alle proefpersonen hetzelfde. De meeste proefpersonen kregen een van de vier teksten A-D voorgelegd; een klein gedeelte nam plaats achter een computerterminal om te proberen de opgave 'De Vries' met behulp van het interactieve programma op te lossen.

### 2.4 De proefpersonen

In totaal namen 761 proefpersonen aan het onderzoek deel. 726 Proefpersonen werkten met een van de vier tekstvarianten en 35 proefpersonen met de computer-variant.

De 726 'tekstproefpersonen' maakten deel uit van een oorspronkelijke a-selectie steekproef van 5000 Nederlanders die wij om medewerking vroegen. Van de ruim 1200 mensen die op dat verzoek positief reageerden en die at random een van de vier teksten toegestuurd kregen, bleven deze 726 over toen het er om ging daadwerkelijk te proberen de opgave 'De Vries' op te lossen en de vragenlijst te beantwoorden.

De 35 'computerproefpersonen' waren allen afkomstig van de TH Twente. Deze groep vormde geen a-selectie steekproef van de TH Twente-bevolking, maar we hebben er bij de samenstelling naar gestreefd een zo groot mogelijke gelijkenis te bereiken met de groep 'tekstproefpersonen'.

Om een indruk te krijgen van de representativiteit van onze proefpersonen, vergeleken we een aantal persoonlijke gegevens met cijfers van het CBS. Ten opzichte van de

Nederlandse bevolking bleken onder de respondenten de mannen oververtegenwoordigd, deden er in ons onderzoek wat meer (bijna-)bejaarden mee dan gezien de Nederlandse bevolkingsopbouw verwacht kon worden, en hadden de respondenten een hoger opleidings- en beroepsniveau dan de gemiddelde Nederlander. Onze respondenten waren dus niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Vooral het hogere niveau in opleiding en beroep lijkt een niet onbelangrijke afwijking van de populatiekenmerken.

Om na te gaan hoe de uiteindelijke verdeling van de 726 'tekstproefpersonen' over de vier tekstcondities eruit zag, hebben we de samenstelling van deze vier groepen op de relevante persoonskenmerken gecontroleerd. Uit die controle hoefde niet geconcludeerd te worden dat een van de groepen zich op belangrijke punten van de andere onderscheidde. Het enige verschil in de vier tekstcondities betrof de voorlichtingsvariant die de mensen toegestuurd kregen. De groepssamenstelling, de situatieschets en de vragenlijst waren voor elk van de vier groepen identiek.

## 2.5 De resultaten

De afhankelijke variabelen in ons onderzoek vielen uiteen in drie categorieën:

1. De oplossing van de 'opgave-De Vries': die kon goed of fout zijn.
2. De tijd die de proefpersonen naar eigen zeggen nodig hadden om die opgave op te lossen.
3. Oordelen van de proefpersonen over de moeilijkheid van de voorlichtingstekst. Deze werden gemeten met behulp van drie vragen: (1) Hoe moeilijk vond u het om de opgave-De Vries te maken? (2) Hoe moeilijk lijkt het u om voor uzelf na te gaan of u Huursubsidie krijgt, en zo ja hoeveel? en (3) Vindt u dat de regeling in de folder duidelijk is uitgelegd?

In het nu volgende overzicht van de belangrijkste resultaten zullen we eerst nagaan welke invloed de vier tekstvarianten hadden op de afhankelijke variabelen (paragraaf 2.5.1). Daarna gaan we in op de invloed van verschillende persoonsvariabelen, en hun mogelijke interactie met de tekstvarianten (paragraaf 2.5.2).

### 2.5.1 Het effect van de voorlichtingsvarianten

De tabellen 1 en 2 geven de resultaten weer met betrekking tot de invloed van de onderzochte varianten. In het tussentijdse verslag (Jansen & Steehouder, 1981) hebben we al een eerste indruk daarvan gegeven. De resultaten die we daar rapporteerden hadden echter alleen nog betrekking op de groep van 608 'tekstproefpersonen' en 35 'computerproefpersonen' van wie wij toen de gegevens al tot onze beschikking hadden. In de tabellen hieronder geven we de resultaten van de totale groep proefpersonen die uiteindelijk aan dit onderzoek meewerkten. In grote lijnen is het beeld van het tussentijdse verslag ongewijzigd gebleven; op enkele ondergeschikte punten wijkt het beeld hieronder daarvan wat af.

Tabel 1 geeft de verdeling van de correcte oplossingen bij de opgave 'De Vries' over de verschillende varianten; tabel 2 laat zien hoeveel tijd er bij de verschillende varianten aan die opgave is besteed.

Het meest in het oog springende resultaat in tabel 1 en 2 is wel het zeer lage percentage correcte oplossingen (6.2 procent) dat gemiddeld over de vier tekstvarianten bij de opgave 'De Vries' werd gevonden. Helemaal opmerkelijk is het dat desondanks 88



teksten	A (N=187)	B (N=187)	C (N=180)	D (N=172)	totaal (N=726)	comp (N=35)
percentage correcte oplossingen	1.1	3.2	6.1	15.1	6.2	34.4

Verband tussen de variabele tekstvariant en het percentage correcte oplossingen:  
 $F_{722}^3 = 12.14$ ; significant ( $p < .001$ ). De score bij tekst D verschilt significant van de scores bij de andere tekstvarianten (Duncan;  $\alpha = .05$ ).

Tabel 1. De percentages juiste oplossingen bij de verschillende voorlichtingsvarianten

teksten	A (N=182)	B (N=182)	C (N=180)	D (N=172)	totaal (N=726)	comp (N=35)
tijd						
minder dan een half uur	19.1	24.6	22.9	16.2	20.9	83.6
tussen een half uur en een uur	53.0	52.2	50.9	43.1	49.9	11.4
tussen een uur en anderhalf uur	21.9	12.0	16.0	26.9	19.0	0.0
tussen anderhalf uur en twee uur	4.4	7.1	6.3	7.2	6.2	0.0
meer dan twee uur	1.6	3.8	4.0	6.6	3.9	0.0

Verband tussen de variabele tekstvariant en de bestede tijd:  
 $\chi^2 = 24.47$ ; significant ( $p < .05$ );  $\mu = .01$

Tabel 2. De hoeveelheid bestede tijd bij de verschillende voorlichtingsvarianten

procent van de 'tekst-proefpersonen' te kennen gaf 'zeker' of 'tamelijk zeker' van hun oplossing te zijn. Daarnaast valt op hoe sterk de resultaten met de computervariant in positieve zin afwijken van de resultaten met de tekstvarianten, zowel wat het percentage correcte oplossingen als wat de hoeveelheid bestede tijd betreft. Ook blijkt dat Tekst D wat meer tijd heeft gevraagd van de proefpersonen dan de andere drie teksten. Daaruit laat zich ook het gevonden significante verband verklaren tussen de variabele 'tekstvariant' en de variabele 'bestede tijd'. De lage waarde van de associatiemaat  $u$  wijst er overigens op dat dat verband niet erg sterk is.<sup>8</sup>

Tenslotte blijkt de in een variantie-analyse gevonden F-waarde voor de relatie tussen de onafhankelijke tekstvariabele en de afhankelijke oplossing-variabele significant. De daarbij uitgevoerde contrasttest van Duncan (Nie e.a. 1975, p. 427) maakt de herkomst van die relatie duidelijk: alleen Tekst D onderscheidt zich significant van de andere drie teksten — tussen de teksten A, B en C vallen geen significante verschillen te constateren.

Behalve de correctheid van de antwoorden en de bestede tijd, hebben we ook de oordelen van de proefpersonen over de voorlichtingsteksten onderzocht door hun te vragen hoe moeilijk ze het vonden om de opgave-De Vries op te lossen en hoe moeilijk ze het zouden vinden om het overeenkomstige probleem in hun eigen geval op te lossen. Bij de antwoorden op deze vragen waren er geen significante verschillen tussen de vier tekstcondities. Bovendien waren de oordelen niet extreem: men vond het in beide gevallen noch gemakkelijk noch moeilijk. Dat deze oordelen aanzienlijk optimistischer zijn dan de praktijk (immers, slechts 6.2 procent van de proefpersonen kwam tot het goede antwoord) geeft te denken. Blijkbaar geven de voorlichtingsteksten de gebruikers de indruk dat het niet zo ingewikkeld is als het werkelijk blijkt te zijn...

De antwoorden van de proefpersonen op de vraag "Is de regeling u na het lezen van de tekst duidelijk geworden?" geven een iets ander beeld: er is een zwak ( $u=.01$ ) maar significant verband tussen deze oordelen en de gebruikte tekstvariant. Dit verband is waarschijnlijk te verklaren doordat de proefpersonen die tekst D gebruikten, iets negatiever oordeelden over de duidelijkheid van de tekst dan de andere proefpersonen. Dit kan samenhangen met het feit dat een stroomschema nu eenmaal minder duidelijk de 'grote lijn' van de regeling weergeeft dan de andere tekstvarianten.

De oordelen van de proefpersonen die aan de computer werkten, verschillen aanzienlijk van die van de proefpersonen die met teksten werkten. De 'computer-proefpersonen' vonden de opgave-De Vries gemakkelijker, en zouden het ook gemakkelijker vinden om voor hun eigen situatie het programma te gebruiken. Daartegenover oordeelden ze weer minder positief over de duidelijkheid van de regeling in grote lijnen. Ook dit is verklaarbaar uit de aard van het computerprogramma: de informatie wordt bij stukjes en beetjes gegeven, zodat de grote lijn niet zo duidelijk is.

Overigens, we wezen er al op dat de antwoorden van de 'computer-proefpersonen' niet goed vergelijkbaar zijn met die van de andere; het voorgaande moeten we dan ook met de nodige voorzichtigheid beschouwen. Toch lijkt enig optimisme over de bruikbaarheid van een interactief computerprogramma wel gerechtvaardigd.

### *2.5.2 De invloed van persoonsvariabelen*

Zoals gezegd hebben we onze proefpersonen ook gevraagd naar een aantal persoonlijke gegevens zoals inkomen, geslacht, opleiding, beroep, woonsituatie en dergelijke. In deze paragraaf zullen we de invloed van een aantal van die variabelen op de resultaten bespreken. We beperken ons daarbij tot de proefpersonen die met de teksten gewerkt hebben; het aantal proefpersonen aan de computer was te klein om dergelijke invloeden te kunnen meten.

Zoals te verwachten was viel er een verband te constateren tussen het opleidingsniveau van de proefpersonen en de resultaten. De gegevens uit tabel 3 leiden tot de conclusie dat proefpersonen met een hogere opleiding aanmerkelijk meer succes hadden dan proefpersonen met een lagere opleiding. Van de 212 proefpersonen met een opleidingsniveau lager dan mavo slaagde slechts 1,4 procent erin de opgave tot een goed einde te brengen; bij de 507 proefpersonen met een opleidingsniveau van mavo of hoger lukte dat in 8.3 procent van de gevallen. Dat is nog geen hoog percentage, maar toch bijna zes maal zo veel. Dit resultaat, gevoegd bij het gegeven dat de groep 'tekstproefpersonen' gemiddeld een hoger opleidingsniveau bezat dan



gezien de samenstelling van de Nederlandse bevolking te verwachten zou zijn, maakt het lage percentage correcte oplossingen dat over de hele linie bij de opgave 'De Vries' gescoord werd, nog verontrustender.

Opleidingsniveau	Percentage goede antwoorden
enige jaren l.b.o. (N= 76)	0.0
enige jaren l.b.o. + specifieke vakopleiding (N=14)	0.0
diploma l.b.o. (N=105)	2.9
diploma l.b.o. + specifieke vakopleiding (N=17)	0.0
diploma mavo (N= 47)	6.4
diploma mavo + specifieke vakopleiding (N=16)	6.3
diploma havo/v.w.o. (N=234)	6.8
diploma h.b.o. (N=151)	9.9
diploma universiteit of hogeschool (N=59)	11.9

Verband tussen de variabelen:  $\chi^2 = 15.98$ ; significant ( $p < .05$ );  $u = .07$

Tabel 3. De percentages correcte oplossingen bij de opgave 'De Vries', verdeeld naar het opleidingsniveau van de proefpersonen

Een significante relatie tussen opleidingsniveau en succes bij de opgave-De Vries blijkt overigens alleen te gelden wanneer men de resultaten van de vier teksten samen beschouwt. De resultaten van de  $\chi^2$ -toetsen die we per afzonderlijke tekst nog uitvoerden, leverden geen significante verbanden meer op. Dat was ook nauwelijks te verwachten gezien het geringe aantal correcte oplossingen dat in totaal per tekstversie werd gegeven.

Behalve het opleidingsniveau van de proefpersonen kan ook de aard van hun werkzaamheden samenhangen met de resultaten. Het ligt voor de hand om te veronderstellen dat mensen met min of meer administratieve functies gemakkelijker en beter met dit soort voorlichtingsteksten uit de voeten kunnen dan mensen met meer technische en handwerks-beroepen.

De zgn. 'Beroepenklapper' van het Instituut voor Toegepaste Sociologie van de Universiteit van Nijmegen (Westerlaak e.a., 1975) geeft, in navolging van de indeling van het Rijks Arbeids-Bureau (1952), een classificatie van de 'structuuraspecten' van een groot aantal beroepen die in Nederland worden uitgeoefend. Met die 'structuuraspecten' worden bedoeld de "geestelijke eigenschappen — anders dan de verstandelijke aanleg — die voor het uitoefenen van een beroep zijn vereist" (Westerlaak e.a., 1975, p. 7). Het gaat om aspecten als technisch inzicht, exactheid, sociale vaardigheid, en dergelijke. De meeste van deze aspecten spelen uiteraard in alle

roepen wel een rol, maar in de Beroepenklapper worden ze alleen aan een beroep toegekend als ze karakteristiek voor dat beroep zijn. O.a. door Swanborn (1978) wordt de indeling in de beroepenklapper als een bruikbaar instrument bij beroepenclassificatie beschouwd.

Aan elk van de door de proefpersonen opgegeven beroepen kenden we overeenkomstig de Beroepenklapper één tot vier structuuraspecten toe. We wilden zo te weten komen welke structuuraspecten het oplossen van de opgave 'De Vries' zouden kunnen vergemakkelijken, of juist bemoeilijken. Daarbij waren we ook geïnteresseerd in een eventuele interactie met de tekstvariant die de proefpersonen tot hun beschikking hadden. Tabel 4 geeft de belangrijkste resultaten.

Beroepentypen van de proefpersonen	Percentages correcte oplossingen				
	A	B	C	D	totaal
Beroepen waarvoor exactheid karakteristiek is (N=424)	1.7	3.7	8.1	19.8*	8.0*
Beroepen waarvoor exactheid niet karakteristiek is (N=302)	0.0	2.6	3.7	8.5*	3.6*
				( $u=.03$ )	( $u=.02$ )
Beroepen waarvoor sociale vaardigheid karakteristiek is (N=139)	2.6	3.9	0.0	29.0*	7.9
Beroepen waarvoor sociale vaardigheid niet karakteristiek is (N=587)	0.7	3.3	7.6	12.1*	5.8
				( $u=.03$ )	
Beroepen waarvoor handvaardigheid karakteristiek is (N=76)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0*
Beroepen waarvoor handvaardigheid niet karakteristiek is (N=650)	1.2	3.7	6.7	16.4	6.9*
					( $u=.02$ )

\* = significant verschillend van de score van het complementaire gedeelte van de groep proefpersonen ( $\chi^2$ -toets;  $p < .05$ )

*Tabel 4. De scores van de 'tekstproefpersonen' bij de opgave 'De Vries' in relatie tot de 'structuur-aspecten' van hun beroepen.* De niet genoemde structuuraspecten (technisch, organisatorisch, verbaal, kunstzinnig, aandacht en persoonlijk voorkomen) gaven geen significantie verschillen te zien. Bij beroepen die niet in de Beroepenklapper zijn vermeld (bijv. huisvrouw, student) is geen van de structuuraspecten als karakteristiek aangemerkt.

Maakt men geen onderscheid naar tekstvariant, dan blijken er twee structuuraspecten



te zijn die een significant verband vertonen met het vermogen om de opgave-De Vries tot een goed einde te brengen: exactheid en handvaardigheid. Mensen met een beroep waarvoor exactheid karakteristiek is, zijn bij die opgave in het voordeel, terwijl mensen met een beroep waarin handvaardigheid karakteristiek is, in het nadeel zijn. Bekijkt men de relaties tussen structuuraspecten en scores bij de opgave-De Vries over de vier teksten afzonderlijk, dan valt op dat alleen bij tekst D significante relaties te constateren zijn. Zowel exactheid als sociale vaardigheid blijken een voordeel voor proefpersonen die met deze stroomschemavariant de opgave 'De Vries' probeerden op te lossen.

Bij nadere bestudering van de Beroepenklapper valt op dat een combinatie van deze twee structuuraspecten te vinden is bij beroepen als lokettist, sociaal-maatschappelijk werker, personeelschef, onderwijzer, reclasseringsambtenaar, politieagent, enzovoort; beroepen waarin men vaak in aanraking komt met (overheids)regelingen die wat complexiteit betreft met de Individuele Huursubsidie te vergelijken zijn. Een voorzichtige conclusie uit tabel 4 zou daarom kunnen zijn dat niet alleen, maar wel met name voor 'professionals' op het gebied van overheidsregelingen de stroomschemavariant te verkiezen is.

Als laatste hebben we onderzocht of er verschillen in prestatie zijn tussen mensen die in principe zelf wel voor Individuele Huursubsidie in aanmerking komen, en mensen die er waarschijnlijk niet voor in aanmerking komen. Of iemand in aanmerking kwam, leidden we af uit de antwoorden op de vragen naar de woonsituatie en naar het inkomen en het eventuele inkomen van de partner(s). Mensen in een huurwoning met een (gezamenlijk) inkomen van minder dan f 45.000,- rekenden we tot de potentiële huursubsidie-kandidaten; bij de overige proefpersonen gingen we ervan uit dat zij in principe geen aanspraak op Individuele Huursubsidie zouden kunnen maken.

De resultaten lieten geen significant verschil zien tussen deze twee groepen. En dat gold onafhankelijk van de tekstvariant die men tot zijn beschikking had. Vergelijken we op dit punt de resultaten bij de groep 'computerproefpersonen', dan zien we hetzelfde beeld. Ook daar bestond geen significant verschil.

## 2.6 Conclusies

### 2.6.1 *Verder onderzoek*

In paragraaf 2.1 noemden we als doel van het onderzoek: nagaan in hoeverre de in het eerste deel van dit artikel geschetste eisen aan voorlichtingsteksten een zinvol uitgangspunt voor verder onderzoek zouden kunnen vormen. Bezien we nu de in paragraaf 2.5 gepresenteerde resultaten, dan lijkt een positief antwoord op die vraag gerechtvaardigd. Tekst D, die van de vier varianten het meest aan de eisen voldeed, bleek tot significant betere toetsingsresultaten te leiden dan de drie andere tekstvarianten die minder goed aan de eisen voldeden, en ook de niet-significant van elkaar verschillende scores op de andere drie varianten wezen niet in een andere dan de voorspelde richting.

Ten slotte lijken ook de resultaten die met de 'computervariant' behaald werden, hoewel ze met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden, in zo sterke mate superieur aan de resultaten met de tekstvarianten, dat ze verder onderzoek legitimeren.

In welke richting dat onderzoek zal moeten gaan, hebben we al op sommige plaatsen in het eerste deel van dit artikel aangegeven. Vooreerst zal nagegaan moeten worden of de acht eisen die we voorlopig formuleerden in deze vorm gehandhaafd moeten worden; wellicht zijn ook andere eisen te stellen.

Verder zal nagegaan moeten worden in hoeverre allerlei presentatievormen, zowel op macro- als micro-niveau, geschikt zijn om in voorlichtingsteksten van dit type te gebruiken. In onze beschrijving van deze eisen hebben we een aantal van deze presentatievormen genoemd, zoals stroomschema's, aanwijzingen (tegenover beschrijvingen), tabellen (in plaats van rekeninstructies), de persoonlijke stijl, enzovoort. Verder onderzoek zal meer duidelijkheid moeten geven over de bruikbaarheid en de effectiviteit van zulke presentatievormen in voorlichtingsteksten van dit type. Daarbij denken we niet alleen aan presentatievariabelen 'op schrift', maar ook aan de presentatie van tekst op computer-beeldschermen.

Aan de relatie tussen verschillende persoonsvariabelen en de effectiviteit van bepaalde voorlichtingsmiddelen, zal in zulk verder onderzoek zeker aandacht moeten worden besteed. Daar geeft o.a. de gevonden invloed van de 'structuuraspecten' van het beroep van de proefpersonen op de toetsresultaten aanleiding toe. Het gegeven bijvoorbeeld dat exactheid en sociale vaardigheid gunstiger condities zijn voor een effectieve voorlichting met behulp van stroomschema's dan andere 'structuurkenmerken', lijkt de moeite waard om in vervolgonderzoek nader te analyseren.

## 2.6.2 De praktijk

Hoewel ons onderzoek niet in de eerste plaats bedoeld was om direct een oplossing te genereren voor de praktische problemen rond de voorlichting over Individuele Huursubsidie, zijn uit de resultaten toch wel enkele aanbevelingen te destilleren.

Het wel zeer lage percentage proefpersonen dat er, ook bij de meest effectieve tekst (15.1 procent) in slaagde om in de toch tamelijk eenvoudige situatie van de familie De Vries het juiste huursubsidiebedrag te bepalen, geeft enige zorg over de mogelijkheden die er überhaupt bestaan om over een ingewikkelde regeling als die voor huursubsidie voorlichting te verzorgen die voor alle belanghebbenden adequaat is. Die zorg is des te groter als we bedenken dat de proefpersonen in onze steekproef wat hoger opgeleid waren dan de Nederlandse bevolking in het algemeen, en dat uit de resultaten bleek dat een hoger opleidingsniveau de kans op succes alleen maar vergrootte.

Wil men desondanks proberen de voorlichting toch zo effectief mogelijk te laten verlopen, dan komt als tekstvariant een serie aan elkaar gekoppelde stroomschema's het meest in aanmerking, terwijl een zinvol alternatief voor de wat verdere toekomst de toepassing van een interactief computerprogramma lijkt te zijn.

Intussen heeft het Ministerie van VRO sinds de publikatie van ons tussentijds verslag een aantal wijzigingen in de voorlichting over huursubsidie aangebracht. Aan de toelichting bij het aanvraagformulier is een berekeningshandleiding toegevoegd in de vorm van een soort stroomschema, en in het Postbus 51-bestand van VIDITEL is een — overigens niet interactief — programma over huursubsidie opgenomen. Met het Ministerie verwachten wij dat deze wijzigingen ook verbeteringen zijn. Maar ook als dat zo is blijft de regeling op zichzelf waarschijnlijk voor veel mensen te complex. Zolang daarin geen verandering komt, kan betere voorlichting de problemen niet allemaal uit de wereld helpen — hoeveel werk er op dit terrein ook nog voor taalbeheersers ligt te wachten.



## Noten

- 1 Dank aan allen die aan ons onderzoek hebben meegewerkt door te fungeren als proefpersoon, te assisteren bij de verwerking van de resultaten of op- en aanmerkingen te maken bij ons tussentijds verslag en een eerdere versie van dit artikel.
- 2 In Jansen & Steehouder (1981) spraken we van een 'model'. Achteraf zijn we van mening dat die term wat al te pretentius was. Beter lijkt het om de term 'model' te reserveren voor een gedetailleerder uitgewerkte en meer gestructureerde combinatie van een stofschemata en een aantal specifieke presentatie-eisen. Met dit onderzoek hopen we de eerste schreden op de weg naar zo'n model voor voorlichtingsteksten te hebben gezet.
- 3 "Het GHV (= Gewenst Handelings Verloop - MS/CJ) is een beschrijving van het systeem van gewenste handelingen. In deze prescriptieve beschrijving wordt de structuur aangegeven van elk van de handelingen en de samenhang daartussen in het nagestreefde oplossingsproces. Het GHV is een vertaling van de centrale onderwijsdoelstelling in psychologische termen, d.w.z. geformuleerd als op bepaalde situaties betrokken handelingen" (Mettes & Pilot 1980, p. 56). Hoewel het begrip GHV (ontleend aan de leertheorie van Gal'perin naar onze mening in ons geval goed bruikbaar is, vervult het een andere rol dan bij Mettes & Pilot: daar is dit het uitgangspunt voor een 'oriënteringsbasis' voor aan te leren (verkorte en geautomatiseerde) handelingen. In ons geval zou het onzinnig zijn ernaar te streven dat de burger 'leert' uit te rekenen of hij in aanmerking komt: hij moet de handeling éénmaal uitvoeren, en mag hem daarna weer vergeten.
- 4 De termen 'juridisch perspectief' en 'burgerperspectief' hanteren wij als equivalenten van 'court perspective' en 'citizen perspective', geïntroduceerd door Gunnarson (1982).
- 5 Men bedenke dat de juridische term 'alleenstaand' synoniem is met 'ongetrouwd', en dat de kwalificatie 'duurzaam samenwonende alleenstaande' in juridicis dus geen contradictie is. Dat neemt niet weg dat wij in een voorlichtingsfolder de voorkeur zouden geven aan de term 'ongetrouwd'.
- 6 Met de verwijzing naar Steehouder e.a. (1979) hebben Jansen & Baeyens niet het meest geschikte voorbeeld gekozen om aan te tonen dat schrijfadvisers ongenueanceerd voor alle typen teksten de u-stijl aanbevelen. Immers, op dezelfde bladzijde die J & B citeren, staat ook het voorbehoud "Onpersoonlijke formulering past bijvoorbeeld uitstekend in een wetenschappelijke tekst".
- 7 De eerste fout was dat niet vermeld werd dat voor personen die tussen 1 januari en 1 juli uitsluitend van een bijstandsuitkering hebben geleefd, niet het inkomen over 1980, maar de uitkering over het eerste halfjaar in 1981 het uitgangspunt vormt voor de berekening van de huursubsidie. De tweede fout was een verkeerde (en voor betrokkenen ongunstige) voorstelling van de berekeningswijze van de subsidie voor groepen van meer dan twee samenwonenden van wie ieder een eigen inkomen geniet.
- 8 De waarde van  $u$  ('asymmetric uncertainty coefficient') kan worden geïnterpreteerd als de proportie waarmee de 'onzekerheid' in de afhankelijke variabele wordt gereduceerd door kennis van de onafhankelijke variabele. Deze associatiemaat kan worden gebruikt als beide variabelen op nominaal niveau gemeten zijn. De maximumwaarde is 1; daarbij is alle onzekerheid in de voorspelling van de afhankelijke variabele weggelaten. De minimumwaarde van 0 wordt bereikt als de onafhankelijke variabele niets voorspelt over de waarden van de afhankelijke variabele. Voor meer informatie, zie Nie e.a., 1975, p. 226.

## Bibliografie

- Blaiwes, A.S., 'Formats for presenting procedural instructions', *Journal of applied psychology*, 59 (1974), p. 683-686.
- Drop, W. en J.H.L. de Vries, *Taalbeheersing. Handboek voor taalhantering*. 2e Druk, Groningen, 1977.
- Filet, R.C., *Kortsluiting met de bureaucratie*, Alphen aan de Rijn, 1974.
- Fotheringham, H., "Allgemeine Gesichtspunkte des Formulars". In: S. Grosse en W. Mentrup (hrsg.): *Bürger - Formulare - Behörde, Wissenschaftliche Arbeitstagung zum Kommunikationsmittel 'Formular' (...)*, Tübingen, 1980, p. 25-43.
- Gunnarson, B.L., *Functional comprehensibility of a Swedish law. An experiment*, Institutionen för Nordiska språk vid Uppsala Universitet, Uppsala, 1982. FUMS Rapport no. 102.
- Horenburg, H.F. e.a. (red.), *Handboek Individuele Huursubsidies*, 's-Gravenhage, 1979.
- Jansen, C. en M. Steehouder, 'Een taalverkeersprobleem: de voorlichting over Individuele Huursubsidie', In: M.F. Steehouder en C.J.M. Jansen (ed.): *Taalbeheersing 1981. Lezingen op het VIOT-Taalbeheersingscongres (...)*, Enschede, 1981.
- Jansen, F. en M. Baeyens, 'Spreken wij u aan of niet?', *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 3 (1981), p. 299-313.
- Kamman, R., 'The comprehensibility of printed instructions and the flowchart alternative', *Human factors*, 17 (1975), p. 183-191.
- Lange, J. de en P.B. Lehning, 'Krijgt de burger wat hem toekomt?', in: J.A.A. van Doorn en C.J.M. Schuyt (red.): *De stagnerende verzorgingsstaat*, Meppel, 1978, p. 97-119.
- Lucassen, C.T.J. en H. Priemus, *Individuele Huursubsidie. Evaluatie van een instrument van volkshuisvestingsbeleid*, 's-Gravenhage, 1977.
- Mettes, C.T.C.W. en A. Pilot, *Over het leren oplossen van natuurwetenschappelijke problemen. Een methode voor ontwikkeling en evaluatie van onderwijs, toegepast op een cursus Thermodynamika*, Enschede, 1980.
- Nie, N.H. e.a., *SPSS, Statistical package for the social sciences*, 2e druk, New York enz., 1975.
- Renkema, J., *Schrijfwijzer. Handboek voor duidelijk taalgebruik*, 's-Gravenhage, 1979.
- Steehouder, M.F. e.a., *Leren communiceren. Procedures voor mondelinge en schriftelijke communicatie*, Groningen, 1979.
- Swanborn, P.G., 'De kunst van het meten, of de operationalisering van beroepsprestige', in: J. Peschar en W. Ultee (red.): *Sociale stratificatie*, Deventer, 1978, p. 40-64.
- Sweringa, T. en L. Westendorp, *Methoden van begripelijkheidsonderzoek toegespitst op het vrouwblad Individuele Huursubsidie*, Doctoraalscriptie vakgroep Voorlichtingskunde LH Wageningen, 1978.
- Vries, J.H.L. de, 'Het vak taalbeheersing. Een poging tot constructieve definitie', in: A. Braet (red.): *Taalbeheersing als nieuwe retorica. Een historisch, programmatisch en bibliografisch overzicht*, Groningen, 1980, p. 131-152.
- Westerlaak, J.M. e.a., *Beroepenklapper*, 2 dln., Instituut voor Toegepaste Sociologie, Nijmegen, 1975.
- Woudstra, E.T., 'Begripelijkheid van wetten', in: M.F. Steehouder en C.J.M. Jansen (red.): *Taalbeheersing 1981. Lezingen op het VIOT-taalbeheersingscongres (...)*, Enschede, 1981.
- Wright, P., 'Using tabulated information', *Ergonomics* 11 (1970), p. 331-343.
- Wright, P. en K. Fox, 'Explicit and implicit tabulation formats', *Ergonomics* 15 (1972), p. 175-187.
- Wright, P. en F. Reid, 'Written information: some alternatives to prose for expressing the outcome of complex contingencies', *Journal of applied psychology*, 57 (1973), p. 160-166.